



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

## Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Β' εξαμήνου 2004

Η νέα εμπλουτισμένη διατραπεζική εκπαίδευση για το β' εξάμηνο του 2004 αντανακλά τη δέσμευση του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου στο νόημα της επαγγελματικής εκπαίδευσης ως επένδυσης και τη μέριμνά του για διάχυση εξειδικευμένης γνώσης πάνω σε επίκαιρα και κρίσιμα ζητήματα.

Στο παρόν Πρόγραμμα είναι εμφανής η πάγια συμβολή της εκπαιδευτικής πολιτικής της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών με υψηλού κύρους σεμινάρια πάνω στις τρέχουσες εξελίξεις στο διεθνές, ευρωπαϊκό και ελληνικό ρυθμιστικό πλαίσιο του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού χώρου. Υπογραμμίζουμε ξεχωριστά την εκπαιδευτική βαρύτητα της ενότητας “Εποπτεία Τραπεζών – Διαχείριση Κινδύνων”, των νέων κύκλων σεμιναρίων για την “Ασφάλεια των Τραπεζών”, την “Ποιοτική” και την “Αποτελεσματική” Διοίκηση, καθώς και τη διεξοδική παρουσίαση των προδιαγραφών, επιπτώσεων και των δυνατοτήτων αξιοποίησης του “Νέου συστήματος πληρωμών TARGET 2”. Επίσης υπογραμμίζουμε την προτεραιότητα που δίνεται στα “Πιστοποιημένα Προγράμματα”, τα οποία εξασφαλίζουν απτά αποτελέσματα τόσο στους εκπαιδευομένους όσο και στις επιχειρήσεις.

### Πιστοποιημένα προγράμματα

Η ΕΕΤ, πέρα από τη μετάδοση εξειδικευμένης γνώσης, προωθεί την εκπαίδευση που οδηγεί σε πιστοποιημένη απόκτηση επαγγελματικών προσόντων και εργασιακών ικανοτήτων, συμβάλλοντας στην υιοθέτηση της σύγχρονης αντίληψης για την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Για το λόγο αυτό, το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο αναπτύσσει εσωτερικές δομές και συνεργασίες με έγκυρους φορείς της χώρας μας και του εξωτερικού, οργανώνοντας, εφαρμόζοντας και ελέγχοντας την αποτελεσματικότητα συγκεκριμένων προγραμμάτων.

Πέρα από το γνωστό “Πρόγραμμα Πωλητών Αμοιβαίων Κεφαλαίων” που πιστοποιείται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, προσφέρεται ένα νέο πρόγραμμα “Βασικής Εκπαίδευσης Νέων Υπαλλήλων” με **κοινή ευρωπαϊκή πιστοποίηση** από το European Bank Training Network. Το εκπαιδευτικό αυτό δίκτυο, EBTN, με τη συνδρομή 19 τραπεζικών ινστιτούτων, έθεσε τις προδιαγραφές αξιολόγησης ενός προγράμματος που παρέχει βασικές γνώσεις σε νέους υπαλλήλους των τραπεζών (με 0-2 χρόνια υπηρεσίας) προσφέροντας το **European Foundation Certificate in Banking**. Πρόκειται για ολοκληρωμένο πρόγραμμα 120 ωρών, που ενδείκνυται να συμπληρώνεται με την εξειδικευμένη εκπαίδευση της κάθε τράπεζας, και περιλαμβάνει εισαγωγικές γνώσεις για:

1. Το οικονομικό και νομισματικό περιβάλλον
2. Προϊόντα και πελατεία
3. Θέματα σχέσεων με την πελατεία

## Διαχείριση Κινδύνων

Είναι αδιαμφισβήτητη η προτεραιότητα κάθε πιστωτικού ιδρύματος να εξασφαλίζει συμπαγή επάρκεια της κεφαλαιακής του βάσης. Οχι μόνο για λόγους σταθερότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, αλλά γιατί είναι ο τρόπος με τον οποίο κάθε πιστωτικό ίδρυμα προστατεύει τους καταθέτες του από κινδύνους, ενισχύοντας την αξιοπιστία του.

Στο νέο Πρόγραμμα του ΕΤΙ παρέχεται ένα σύνολο εξειδικευμένων σεμιναρίων για την εμπέδωση θεμάτων εποπτείας των τραπεζών και της διαχείρισης κινδύνων. Τα σεμινάρια αυτά είναι πολύτιμα για όλες τις τράπεζες και για ευρύ φάσμα εργαζομένων σε αυτές, συγκεκριμένα απευθύνονται σε τραπεζικά στελέχη από τις διευθύνσεις οργάνωσης, διαχείρισης κινδύνων και εσωτερικού ελέγχου. Η κατανόηση του σχετικού θεσμικού πλαισίου και των σύγχρονων πρακτικών για τον περιορισμό των κινδύνων θα πρέπει να αποτελεί κυρίαρχο μέλημα κάθε σύγχρονης τράπεζας, ενώ η διαμόρφωση των επιμέρους σεμιναρίων στοχεύει στην κάλυψη στελεχών διάφορων βαθμίδων και ειδικοτήτων. Αξίζει να τονιστεί ότι η οργάνωση και η αξιολόγηση της γνώσης των εξειδικευμένων αυτών σεμιναρίων από την ΕΕΤ τους προσδίδει ιδιαίτερο κύρος, δεδομένου ότι παρακολουθεί από κοντά τις εξελίξεις. Είναι γνωστό ότι μόλις δημοσιεύθηκε το νέο κανονιστικό πλαίσιο για την κεφαλαιακή επάρκεια των πιστωτικών ιδρυμάτων και ότι το σχετικό κοινοτικό δίκαιο θα εφαρμοστεί το 2007. Η ΕΕΤ έχει την υποχρέωση να επισημάνει ότι ο χρονικός αυτός ορίζοντας δεν είναι μακρινός, γιατί η προετοιμασία από τις τράπεζες και τις εποπτικές αρχές για να είναι έγκυρη πρέπει να γίνει άμεσα.

## Το νέο σύστημα πληρωμών TARGET 2

Η ΕΕΤ σπεύδει να ενημερώσει επίσης τις τράπεζες, με ειδικό σεμινάριο, για τις αρχές και τη δομή που διέπουν το νέο αυτό σύστημα, καθώς και για τα λειτουργικά χαρακτηριστικά και τις επιπτώσεις τους στα πιστωτικά ιδρύματα.

Η ΕΕΤ, έχοντας συμμετάσχει στις εργασίες διαβούλευσης των ευρωπαϊκών τραπεζών με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών (ΕΣΚΤ), θεωρεί απαραίτητη την έγκαιρη εκπαίδευση των αρμόδιων τραπεζικών στελεχών και διαθέτει τα εξειδικευμένα στελέχη της για την υλοποίηση του εν λόγω σεμιναρίου. Συγκεκριμένα απευθύνεται σε ανώτερα τραπεζικά στελέχη από τις διευθύνσεις συστημάτων πληρωμών, διαχείρισης διαθεσίμων και θεματοφυλακής.

Για λόγους ενημέρωσης αναφέρεται ότι, τον Οκτώβριο 2002, το ΔΣ της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας έλαβε τη στρατηγικής σημασίας απόφαση για την αναβάθμιση του συστήματος πληρωμών μεγάλης αξίας TARGET. Έτσι το ΕΣΚΤ, μετά από 15 μήνες εσωτερικών διαβουλεύσεων, κατέληξε στην καταγραφή των Γενικών Λειτουργικών Προδιαγραφών του νέου συστήματος (TARGET 2). Τον Ιούνιο 2004 ολοκληρώθηκε ο πρώτος κύκλος διαβούλευσης του ΕΣΚΤ με τις ευρωπαϊκές τράπεζες, οι οποίες διαμόρφωσαν τις θέσεις τους υπό το συντονισμό του TARGET Working Group, συμβουλευτικού οργάνου της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών.

## Νέοι κύκλοι σεμιναρίων

Επισημαίνεται ότι το νέο Πρόγραμμα του ΕΤΙ περιλαμβάνει νέα σεμινάρια που καλύπτουν κρίσιμες εκπαιδευτικές ανάγκες πολλών θέσεων εργασίας. Μεταξύ των σεμιναρίων αυτών αναφέρουμε τα ακόλουθα, τα οποία στοιχειοθετούν ολοκληρωμένους κύκλους γνώσης.

**Performance management:** στην εποχή των σύνθετων και απαιτητικών εργασιών, η γνώση κάθε στελέχους στο αντικείμενό του πρέπει να συμπληρώνεται από την ικανότητα της αποτελεσματικής διοίκησης. Η άνοδος στην εργασιακή ιεραρχία προσθέτει στα καθήκοντα των στελεχών τη διοίκηση ανθρώπων και έργων. Η επιτυχία στα καθήκοντα αυτά, σε συνδυασμό με το ειδικό γνωστικό αντικείμενο του κάθε στελέχους, δίνει πραγματική ώθηση στην καριέρα των σύγχρονων επαγγελματιών.

**Ασφάλεια τραπεζών:** Θέματα ασφάλειας περιλαμβάνονταν ανέκαθεν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΤΙ. Η καινοτομία του προγράμματος που παρουσιάζεται εδώ έγκειται, αφενός, στην πληρότητα των σεμιναρίων για την πρόληψη και αντιμετώπιση μη διαχειριστικών κινδύνων. Αφετέρου, τα επιμέρους σεμινάρια απευθύνονται σε όλους σχεδόν τους εργαζομένους των τραπεζών: από τους υπευθύνους των συστημάτων ασφαλείας μέχρι τους φύλακες που εργάζονται στα καταστήματα. Στους στόχους τους περιλαμβάνονται η σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για τη διαχείριση έκτακτων περιστατικών με το μικρότερο δυνατό κίνδυνο, ο έλεγχος της γνησιότητας αξιών και εγγράφων, η πρόληψη της απάτης στις συναλλαγές με κάρτες.

**Ποιοτική διοίκηση:** Η ολοένα αυξανόμενη διάδοση των εννοιών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά και της πιστοποίησης ποιότητας απασχολεί πλέον έντονα τον τραπεζικό κλάδο διεθνώς. Το ΕΤΙ προσφέρει δύο σεμινάρια ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των στελεχών των τραπεζών στα θέματα αυτά, που ήδη αποτελούν σημαντικό μέρος της στρατηγικής μανάτζμεντ των τραπεζών στο εξωτερικό.

Υπενθυμίζουμε ότι αναλυτικότερες πληροφορίες για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΤΙ διατίθενται πάντα στην ιστοσελίδα της ΕΕΤ ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)), ενότητα ΕΤΙ.

Η ιστοσελίδα, η οποία σύντομα θα αλλάξει μορφή, εμπλουτίζεται διαρκώς, τόσο με πληροφορίες για τα επιμέρους προγράμματα, όσο και με ανακοινώσεις νέων προγραμμάτων κατά τη διάρκεια του εξαμήνου.

Υπενθυμίζεται επίσης ότι τα προσφερόμενα σεμινάρια απευθύνονται σε κάθε ενδιαφερόμενο και εκτός του τραπεζικού συστήματος, όπως σε φοιτητές, επιχειρηματίες, εκπαιδευτές και στελέχη παντός είδους οργανισμού.

Πέρα από τις επισκέψεις σας στην ιστοσελίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με τις υπηρεσίες του Ινστιτούτου της ώστε να ενημερώνετε συνεχώς για κάθε νέα συμβολή του στη σύγχρονη εκπαίδευση και την αποτελεσματική επαγγελματική κατάρτιση.



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

**Σίνα 11, 106 80 Αθήνα • Τηλεφωνικό Κέντρο: 210.33.86 400**  
**E-mail: [eti@hba.gr](mailto:eti@hba.gr) • URL: <http://www.hba.gr>**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΙΘΟΥΣΑ:** Τηλέφωνα: 210.33.86.404 • 210.33.86.411 • 210.33.86.418  
E-mail: [seminar\\_eti@hba.gr](mailto:seminar_eti@hba.gr)

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ:** Τηλέφωνα: 210.33.86.401, • 210.33.86.410  
E-mail: [dl\\_eti@hba.gr](mailto:dl_eti@hba.gr)

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ:** Κα. Π. Δήμου

## **I. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΙΘΟΥΣΑ**

### **A. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

- Βασική εκπαίδευση νέων υπαλλήλων (πιστοποίηση του European Bank Training Network - EBTN)
  - Το οικονομικό και νομισματικό περιβάλλον
  - Προϊόντα και πελατεία
  - Δεοντολογία-Μάρκετινγκ-Μάνατζμεντ
- Προετοιμασία για την απόκτηση του επαγγελματικού τίτλου Certified Financial Analyst - CFA (πιστοποίηση του Association for Investment Management and Research - AIMR / USA)
- Προετοιμασία για την απόκτηση του επαγγελματικού τίτλου Certified Internal Auditor - CIA (πιστοποίηση του Institute of Internal Auditors - IIA / USA)
- Πρόγραμμα Πωλητών Αμοιβαίων Κεφαλαίων (πιστοποίηση εγκεκριμένη από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς) 11-13 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-17:00)
- Diploma in Financial Services Management (πιστοποίηση του Chartered Institute of Bankers και του IST / University of Manchester)

### **B. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ**

#### **1. ΕΠΙΟΠΤΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ**

- Το κανονιστικό πλαίσιο της κεφαλαιακής επάρκειας των πιστωτικών ιδρυμάτων: Basle II 4, 5 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16.30-20.30)
- Η νέα αρχιτεκτονική του διεθνούς χρηματοπιστωτικού συστήματος 2 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 16.30-20.30)
- Διαχείριση της κεφαλαιακής βάσης των τραπεζών (πρόσφατες εξελίξεις) 27-30 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Τίτλοποίηση και διαχείριση ενεργητικού-παθητικού (χρηματοοικονομική και νομική προσέγγιση) 1, 2 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 16:30-20:30) και 4 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-16:00)
- Παράγωγα πιστωτικού κινδύνου 9 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00) 10 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-13:00)
- Πρακτικές αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου 15, 16, 18, 22, 23 και 24 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Τεχνικές μέτρησης πιστωτικού κινδύνου και επιχειρηματικές χορηγήσεις 26-27 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-16:30)
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου 18-21 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)

- Επιχειρηματικές χορηγήσεις: Μια συνολική προσέγγιση στην αξιολόγηση και το χειρισμό των πιστωτικών τους κινδύνων  
15-19 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Beyond scoring: The effective risk management techniques for value generations  
23 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)

## 2. ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

- Διεθνές και κοινοτικό πλαίσιο διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων  
7 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 16.30-20.30)
- Σεμινάρια σε συνεργασία με το SWIFT
- Εκπαίδευση τραπεζικών στελεχών στο on-line σύστημα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ  
6 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Το νέο σύστημα πληρωμών TARGET 2: Αρχές, δομή και λειτουργικά χαρακτηριστικά

## 3. ΘΕΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

- Σύγχρονα επενδυτικά χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες  
8-12 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Διαχείριση κεφαλαίων ασφαλιστικών οργανισμών
  - Τραπεζικές υπηρεσίες διαχείρισης κεφαλαίων ασφαλιστικών οργανισμών
  - Τεχνικές διαχείρισης κεφαλαίων ασφαλιστικών οργανισμών
  - Στρατηγικές διαχείρισης κεφαλαίων ασφαλιστικών οργανισμών
- Χρηματοοικονομική διαχείριση ακίνητης περιουσίας (Real estate finance): Δομή αγοράς - Μεθοδολογία - Εκτίμηση - Αξιολόγηση - Θεσμικό πλαίσιο  
9 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 9:00-16:00)

## 4. PERFORMANCE MANAGEMENT (ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ)

- Project management (Διαχείριση έργου)
- Επικοινωνιακό μάντζμεντ
  - Διαπραγματεύσεις
  - Ομαδική εργασία
  - Διεκδίκηση χωρίς επίθεση
  - Παρακίνηση - Ενδυνάμωση
- Αποτελεσματική άσκηση διευθυντικών καθηκόντων
  - Διανομή ρόλων
  - Ποιοτικός έλεγχος αποτελέσματος
  - Διαχείριση χρόνου
  - Διαχείριση της αλλαγής

## 5. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

- Εισαγωγή στον έλεγχο συστημάτων πληροφορικής (IS AUDIT)  
21-23 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (IFRS) και η εφαρμογή τους στην Ελλάδα  
4-7 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Έλεγχος τραπεζών και ΔΠΧΠ  
25, 26 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)  
27 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-16:00)
- Τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (IFRS) 32 και 39  
12 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)  
13 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-15:00)
- Ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις κατά τα ΔΠΧΠ  
9, 10 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)  
11 Δεκεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-16:00)

## 6. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

- Πρόληψη και αντιμετώπιση μη διαχειριστικών κινδύνων
  - Αντιμετώπιση κρίσεων όπου απειλούνται ζωές: χειρισμός τρομοκρατικών, εγκληματικών και άλλων ένοπλων επιθέσεων
  - Έλεγχος γνησιότητας αξιών και εγγράφων 1: Βασικό πρόγραμμα
  - Έλεγχος γνησιότητας αξιών και εγγράφων 2: Ανώτερο πρόγραμμα
  - Ελαχιστοποίηση κινδύνου σε ένοπλες επιθέσεις κατά καταστημάτων
  - Φυλάξεις στο χώρο της τράπεζας
  - Φυσική ασφάλεια στο χώρο της τράπεζας
  - Σύγχρονες μέθοδοι επιλογής προσωπικού φύλαξης και ασφάλειας
  - Ασφάλεια συναλλαγών με πιστωτική κάρτα
- Ασφάλεια πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων  
4-6 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Σχέδιο επαναλειτουργίας μετά από καταστροφικό γεγονός  
26-27 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)

## 7. ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

- Εξυπηρέτηση πελατείας και προστασία καταναλωτή  
13 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Καταναλωτική πίστη: Νομικές πτυχές  
5 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)

## 8. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- Απλά μαθήματα χρηματοοικονομικών εφαρμογών στην καθημερινή τραπεζική πρακτική  
Θεσσαλονίκη: 24 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00), 25 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-16:30)  
Αθήνα: 11, 13, 14 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00), 16 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 9:00-17:00)
- Εμπορικοί Όροι του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου (Incoterms 2000)  
13 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Η διεθνής τραπεζική πρακτική για τον έλεγχο εγγράφων βάσει ενέγγυων πιστώσεων  
9 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Η χρηματοδότηση του κεφαλαίου κίνησης  
27-29 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Καθυστερήσεις χορηγήσεων (εμπλοκές)  
18-20 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)
- Αξιολόγηση ναυτιλιακών δανείων  
11, 13, 15, 18, 20, 22 (ώρες 16:30-20:30) και 16, 23 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 9:00-15:00)
- Επιχειρήσεις και τραπεζικές χρηματοδοτήσεις στο νέο χρηματοοικονομικό περιβάλλον  
19, 21, 25, 26 (ώρες 16:30-20:30) και 23 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 9:00-14:00)
- Επενδύσεις και δάνεια σε ακίνητη περιουσία  
14-16 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-16:30)
- Πωλήσεις και αξιολόγηση πελατών  
2, 3, 4, 8 (ώρες 16:30-20:30) και 6 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 9:00-15:00)

## 9. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- Η διαχείριση της ποιότητας στον τραπεζικό χώρο (ISO 9001)  
27, 28, 29 Σεπτεμβρίου, 1 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Η σημασία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Corporate Social Responsibility) και η εφαρμογή της στον τραπεζικό τομέα  
23-24 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 8:30-16:30)

## 10. ΕΙΔΙΚΑ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Νομικά θέματα παραγώγων με βάση το ευρωπαϊκό και το διεθνές κανονιστικό πλαίσιο  
25 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:30-20:30)
- Internet banking: Νομικές πτυχές  
9-10 Νοεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)
- Νομικές εφαρμογές στην τραπεζική πρακτική κατά τη διαχείριση πιστωτικών κινδύνων  
9 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)  
12, 14 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)  
15 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 8:30-15:30)

## **Γ. ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ**

- Αγγλικά για στελέχη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών  
Test κατάταξης: 27 Σεπτεμβρίου 2004 ώρα 16:00  
Εναρξη μαθημάτων: 4 Οκτωβρίου 2004 (διάρκεια διεξαγωγής 60 ώρες)
- Microsoft Office Automation
  1. Λειτουργικό σύστημα Windows
  2. Επεξεργασία κειμένου Word
  3. Λογιστικά φύλλα Excel
  4. Διαχείριση βάσεων δεδομένων Access
  5. Παρουσιάσεις PowerPoint
  6. Internet & e-mail
- Γραπτή επικοινωνία και έκφραση-σύνταξη επαγγελματικού κειμένου  
30 Σεπτεμβρίου 2004 (ώρες 16:00-20:00)  
1, 2 Οκτωβρίου 2004 (ώρες 9:00-17:00)

## **II. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ**

1. Αξιόγραφα: Η νομική προσέγγιση της καθημερινής τραπεζικής πρακτικής
2. Εγγυητικές επιστολές (εσωτερικού-εξωτερικού)
3. Συνάλλαγμα
4. Η μεθοδολογία των χρηματοδοτήσεων στην τραπεζική πρακτική
5. Καταθετικά προϊόντα: Θεσμικό πλαίσιο-Τραπεζική τεχνική
6. Γενική λογιστική και αρχές ανάλυσης οικονομικών καταστάσεων
7. Αρχές μάρκετινγκ και τεχνικές πωλήσεων για τη δημιουργία ικανοποιημένων πελατών
8. Τραπεζικό απόρρητο
9. Ξέπλυμα βρόμικου χρήματος: Θεσμικό πλαίσιο-Πρακτικοί χειρισμοί